



1

Conceder moratorias justas a las personas que las necesiten. Una moratoria justa es aquella alternativa voluntaria e informada que toma en cuenta las crisis ocasionadas por un desastre, las circunstancias y necesidades específicas de la persona dueña del préstamo hipotecario. La duración de la moratoria deberá ajustarse a sus necesidades y deseos. La institución financiera deberá cumplir con su obligación de explicar el alcance de la moratoria y las condiciones para el repago. Se deben buscar alternativas que no representen en mayor vulnerabilidad para las familias dueñas del préstamo y hacer constar el acuerdo por escrito.

2

Desarrollar e implementar protocolos internos para que el personal encargado de atender a las personas provea información correcta, uniforme y clara sobre las opciones disponibles para atender las respectivas necesidades de las personas, en especial las sobrevivientes de violencia doméstica, las personas de edad avanzada y aquellas con diversidad funcional.

3

Paralizar toda acción de ejecución de hipoteca, venta judicial y procedimientos de desahucios presentados contra personas afectadas por un desastre, sin necesidad de mandato legal expreso.

4

Establecer medios de comunicación efectivos y alternos que permitan a las instituciones informar de las alternativas de moratorias disponibles por el desastre. Esto incluye asignar más recursos humanos a las líneas directas de servicio al cliente ante desastres. Un alto número de llamadas es previsible.

5

No requerir la entrega de documentos innecesarios o imponer requisitos onerosos para la aprobación de moratorias. Los documentos deben tener como único propósito constatar que la persona es dueña del préstamo y se encuentra en un área geográfica impactada por desastres. El banco debe ofrecer y extender prórrogas para la entrega de cualquier otro documento requerido más tarde en el proceso. El criterio rector debe ser la razonabilidad.

6

Hacer disponibles, antes de culminar la moratoria, los procesos de evaluación de las alternativas de mitigación de pérdidas que permitan la conservación del hogar de personas afectadas por un desastre.

7

Proveer a todas las personas afectadas por un desastre un listado e información de contacto de agencias y entidades que brinden servicios de apoyo financiero, psicosocial y legal durante emergencias.